# 酒店员工工作计划(精选9篇)

来源：网络 作者：暖阳如梦 更新时间：2024-05-26

*时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助...*

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**酒店员工工作计划篇一**

1、维护好重点客户单位，对有潜力的和重点客户进行定期上门回访。对酒店睡眠协议重新进行分类拜访并争取生意。

2、做针对性的销售，策划、等促销活动，吸引湖师老师消费。

3、推出酒店vip贵宾卡，做好酒店vip贵宾卡的市场推广。

4、加大新客户签约工作，做好周边市场的开拓在xx月31日前新签协议数须达到xx份以上。

5、制作婚宴促销宣传彩页，在十一前面向市内进行推介。

6、策划客户答谢活动方案

7、制定部门新开发客户提成方案，加强新客户开发力度。

8、中秋节、国庆长假等推出客房超值套餐，吸引外来散客。

9、做好圣诞、、的活动促销方案及实施。

10、对酒店内外进行、新年装饰，营造氛围。

11、按计划做好部门员工的日常培训工作。

12、跟进酒店日常应收款的催收工作。

13、制定部门员工行政考核制度，加强日常工作考核力度。

14、制定新的酒店商务协议及旅行社协议模板，重新签署20xx年各单位优惠协议。

15、努力完成全年销售目标任务。

16、做好年终大客户答谢联谊会。

**酒店员工工作计划篇二**

对于前台接待这份工作而言，态度是一件很严肃的事情。如果在态度方面失误一小步，就极有可能会给酒店带来非常大的影响，这是我们要无比严肃对待的事情。所以未来一个阶段，首先是要维护好自己的服务态度，平时也要不断的去检测自己的态度，时刻反省自己，总结自己。在工作当中，时刻保持微笑，给人一种良好的感觉。调整好自己的心态，稳健的走出每一步。

在前台这份工作上，礼仪是需要我们去重视的。前台也就代表着整个酒店的形象，我的一举一动也就象征着酒店的品味和档次。这是我们前台工作人员都很清楚的事情，所以接下来这一段时间的工作，我会更加重视自己的服务礼仪，也会为自己树立一个更好的前台形象，为酒店的形象也打好基础。

在平时的工作当中，是有一些不足的，比如说在沟通方面，我还是存在着一些不成熟。有时候处理问题的时候想的不够完善，做起事情来也比较的单一，并没有一个非常完整的思考机制。这是我所缺乏的，也是我接下来一段时间应该努力去改正的一个阶段。其实前台的形象大部分建立在外在上，但是很多也是建立在个人的气质上的。只有建立好了自己的自信，个人魅力才会更加充足，才能给更多人以舒适和美的感受。

一段工作的结束，也就象征着另一端工作的开始。不停止的前进是成年人的必修课，作为一名前台，我想这也是我应该保持的初心。不要偷懒，不要想着去停下脚步，不要停止对未来的想象，也不要停止对自己的鼓励和鞭策。未来的路上，更加勇敢一点，更加成熟一点，更加优秀一点，更加强大一点，这是我所有的期待，也是我所有努力的方向。我会为之奋斗、前行，走向远方，获取更骄傲的成绩。

**酒店员工工作计划篇三**

1、维护好重点客户单位，对有潜力的和重点客户进行定期上门回访。对酒店睡眠协议重新进行分类拜访并争取生意。

2、做针对性的`销售，策划、等促销活动，吸引湖师老师消费。

3、推出酒店vip贵宾卡，做好酒店vip贵宾卡的市场推广。

4、加大新客户签约工作，做好周边市场的开拓在xx月31日前新签协议数须达到xx份以上。

5、制作婚宴促销宣传彩页，在十一前面向市内进行推介。

6、策划客户答谢活动方案

7、制定部门新开发客户提成方案，加强新客户开发力度。

8、中秋节、国庆长假等推出客房超值套餐，吸引外来散客。

9、做好圣诞、、的活动促销方案及实施。

10、对酒店内外进行、新年装饰，营造氛围。

11、按计划做好部门员工的日常培训工作。

12、跟进酒店日常应收款的催收工作。

13、制定部门员工行政考核制度，加强日常工作考核力度。

14、制定新的酒店商务协议及旅行社协议模板，重新签署20xx年各单位优惠协议。

15、努力完成全年销售目标任务。

16、做好年终大客户答谢联谊会。

**酒店员工工作计划篇四**

针对销售部的工作职能，我们制订了市场营销部xx年工作思路，现在向大家作一个汇报：

一、建立酒店销售公关通讯联络网

今年重点工作之一建立完善的客户档案，对宾客按签单重点客户，会议接待客户，有发展潜力的客户等进行分类建档，详细记录客户的所在单位，联系人姓名，地址，全年消费金额及给该单位的折扣等，建立与保持同政府机关团体，各企事业单位，商人知名人士，企业家等重要客户的业务联系，为了巩固老客户和发展新客户，除了日常定期和不定期对客户进行销售访问外，在年终计划在适当时期召开次大型客户答谢联络会，以加强与客户的感情交流，听取客户意见。

二、开拓创新，建立灵活的激励销售机制。开拓市场，争取客源 强调团队精神，强调互相合作，互相帮助，营造一个和谐、积极的工作团体。

三、热情接待，服务周到

接待团体、会议、客户，要做到全程跟踪服务，“全天侯”服务，注意服务形象和仪表，热情周到，针对各类宾客进行特殊和有针对性服务，最大限度满足宾客的精神和物质需求。制作会务活动调查表，向客户征求意见，了解客户的需求，及时调整营销方案。

四、做好市场调查及促销活动策划

经常组织部门有关人员收集，了解旅游业，宾馆，酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为酒店总经理室提供全面，真实，及时的信息，以便制定营销决策和灵活的推销方案。

五、密切合作，主动协调

与酒店其他部门密切配合，根据宾客的需求，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益。加强与有关宣传新闻媒介等单位的关系，充分利多种广告形式推荐酒店，宣传酒店，努力提高酒店知名度，争取这些公众单位对酒店工作的支持和合作。

酒店营销部工作计划

一、参与酒店经营理念、酒店市场定位

1、充分了解酒店各种经营设施、经营项目。

2、销售部提出酒店市场定位建议，以报告形式上呈总经理。

3、参与酒店各部门价格制定，提出合理建议，以报告形式上呈总经理。

二、市场环境分析

1、酒店周边经营环境分析。

2、竞争对手情况摸底分析。

3、酒店优劣式分析。

4、销售目标分析。

5、召开市场分析会议，以报表形式将销售部分析的情况告之酒店各经营部门。

6、提出合理改进意见，以报告形式上呈总经理。

三、制定销售部岗位职责、规章制度

1、制定好销售部岗位职责、规章制度，以报告形式上呈总经理批示。

四、制定酒店销售策略、销售部政策与程序

1、制定酒店销售策略，以报告形式上呈总经理批示。

2、制定销售部政策与程序，以报告形式上呈总经理批示，并分发酒店各职能经营部门。

五、人员培训

1、依据酒店员工手册，酒店及部门的规章制度对员工进行综合素质培训。

2、依据总经理批示的销售部政策与程序对员工进行专业技能培训。

3、依据酒店的现有情况对员工进行爱岗敬业、团队意识培训。

六、参与建立酒店企业文化

1、确立酒店标识。

2、制作酒店企业简介。

3、制作酒店各种客用印刷品以及客用问询表格。

4、参与酒店各部门经营环境的布置。

2024年，面对更加严峻的经营的形式，面对宾馆领导提出的“竟进提质，转型增效”的总方向，我需要在工作中增加思考和转变：

1、思考如何在满足客户新形势下的接待要求与满足宾馆利益最大化的经营要求找到平衡。在八条规定日趋稳定的情况下，各大国有银行和重点高校对于会议级别以及接待标准都有各自需求。有的时候不是没有钱，而是不能超标。那么在这种情况下，价格无疑成了捆绑我们的一个枷锁。因为不管是与我们类型相似的酒店还是更适应市场需求的商务酒店价格方面无疑是比我们灵活的多，因此我认为在银行已经不可能在像八条以前那样用钱来充实接待阵仗的时候，我们应该转变思路，做到像政务市场一般的薄利多销。高校同样如此。

2、思考如何使我们不如别的酒店之处更多像客人需要我们像别的酒店的地方靠拢。简单的说，我们宾馆的优势在于人文和外围环境。而这两点并不是大多数客户首要考虑的因素。更多的客户在办会议的时候，会考虑预算。退而求其次，就算我不考虑钱我也希望我付出了高价就希望得到与其价值相匹配的服务。服务行业就是以服务取胜。我们自己私下在外消费的时候其实都有深刻的感受，我们自己对客服务的时候与别人的服务完全都不是一个层次。因此，在换位思考的时候，我们就会发现工作中其实有很多东西是我们应该做到但却没做到的。因此就我们本身而言，我们工作中的不足之处，是需要我们在今年的工作中逐步改变的。

3、思考如何发挥好我们营销员——沟通协调的本职工作和如何满足客户心里认知上的——我们作为客户的营销经理，应该为他们在宾馆各部门之间做的协调。客户在与我们沟通不畅的时候最喜欢说的就是：“那我不管，你是我的营销经理你就应该去帮我协调??”，“你们这为什么餐又要找另外的人，我们在别的酒店有任何都是只找营销经理??”。在商务酒店的营销服务日趋完善的今天，我们想像商务酒店的经营模式靠拢就不能只看到商务酒店赚钱的表象，而应该学习她们最基础的东西，比如：营销员有能力在价格无法满足客户要求的时候在别的地方找补上；营销员有能力影响馆内各相应负责部门对于客户提出的餐饮或会场方面的要求做出相应的反应，而不是在内部沟通的时候碰壁。我们作为沟通、协调的功能存在却不能使这个功能发挥最大作用这就是失职。因为客户往往是在对她们一对一服务的环节点上出问题而投诉。因此，在我们说提质的今天，一味的只去想我们自己怎么提升服务有点像纸上谈兵，我们应该思考怎样让客户觉得问题在被营销员介入、影响以后，事情发生了好的转变，从而营销员的价值才是能够实现的。

**酒店员工工作计划篇五**

酒店新员工面临着从社会人到职业人的角色转变，需要一个积极的职业心态及规范的\'职业化举止，以适应职业人的角色需要。为了使新进的接待员尽快适应工作环境，熟悉工作流程，增强对企业的认同感和归属感，养成良好职业素养、职业形象、沟通协调能力、团队合作能力、敢于面对挑战的心态以投入工作角色，提高工作效率和绩效，特进行此次为期12天的新进接待员培训。

本酒店新入职前台服务人员。

xx年4月28日~xx年5月10日的每日上午8:30~11:30和下午13:30~17:30.

本酒店3楼培训室 七、培训费用

本次培训属于内部培训，无需太多开支。每天中午和晚上为培训者和参训者提供8元/餐的标准餐和饮用水，为讲师发放500元/课时的津贴，预计2万元人民币左右。

相应领域的老员工以及接待处的部长。

ppt讲解、案例研讨、师徒式讲解师范、自学实践等方式相结合。

1、考试：接待员学完课程设置中的每一个培训课后，由培训师采取笔试、口试等方法对学员进行阶段测验。

2、考核：体现“以技能为最终成果”的培训理念。由酒店组成考评组在培训点对接待员进行现场考核，考核可采取现场操作、口述问答、模拟操作、图示等形式，重点检查接待员的岗位技能掌握情况和职业素养及职业精神，视个人情况延长试用期或者劝退。

情况若有变化，需上报人力资源部经理并得到三分之二以上的培训员工的同意。

1.讲师、人力资源专员总结培训过程中出现的问题及时更改培训教程。

2.培训员工在培训完每一节课填写《新员工培训反馈表》上报人力资源部。3.培训结束后邀请考评组人员进行培训效果总结。

**酒店员工工作计划篇六**

一．军训的意义和目的员工的军事化训练、军事化动作是这支员工队伍精神面貌的一种表现，是加强正规化建设的一种必要形式。加强军事化训练，对于培养良好的员工姿态、严整的仪容、仪表，协调一致的动作、优良的战斗作风以及提高员工的组织纪律性、战斗力具有重要的意义。

二．军训的要求

（一）军事训练要由简到繁、循序渐进、讲解示范、提高效果。

（二）对教员在队列指挥时的要求。

1． 姿态端正、精神振作、动作准确熟练；

2． 清点人数、检查着装；

3． 用口令指挥、用讲解示范的方法耐心纠正动作、严格要求，认真维护队列纪律；

4． 指挥位置应便于指挥和通视全体；

5． 口令要准确、清楚、宏亮。

（三）对员工在队列和日常生活中的要求

1． 坚决执行命令、严格遵守规定、做到令行禁止；

2． 着装整齐、姿态端正、精神振作、严肃认真；

4． 奉令出入列均用跑步或按指挥指定的步法执行：因故出入列要报告（须经允许）；

5． 将学到的队列动作自觉地用于训练、日常生活、工作和战斗中去，做到学用一致。

三．培训内容及时间安排。

四．培训地点：理论知识（停车场）；实际操列（停车场）。

五．培训对象：所有新入职员工。

**酒店员工工作计划篇七**

在我们的饭店周围有x酒店、x酒店、x酒店、x集团筹建的四星级酒店、志达集团筹建的五星级饭店等强力竞争对手，我们不难看出饭店市场环境的残酷和恶劣，但是，我们有信心也有能力去抢占属于我们的领地。

面对激烈的市场竞争，我们要准确定位，确定目标消费群体，转变观念，加大营销力度。根据不同季节制定营销计划，注意稳定老客户，发展新客源，重新整合营销队伍，建立起以专业营销人员为主、动员全体员工进行营销的大营销网络，富都上下，人人都是服务员，个个都是营销员，营销中有服务，服务中有营销，并建立起相应的奖励机制，最大限度地调动每一个人的工作积极性，内挖潜力，外拓客源。

新的一年，我们要继续以经济效益为中心，加强管理，饭店将会与各部门签定目标责任状，把饭店的效益和你们的利益紧密联系在一起，做出的贡献越大，获益也就越多，反之，则按部门完成指标的差距按即定比例扣发工资，多劳多得，按劳分配。

我们今年的工作重点，在围绕以经济建设为中心的前提下，要积极加强精神文明建设，提高员工综合素质，以崭新的面貌迎接20xx年的挑战。在这方面，饭店决定从以下方面着手：

2、一年一度的黄金周期间，凡在本店连续工作6个月以上的员工，饭店将会组织他们出去旅游，大前年是千山，前年到了丹东凤凰山和鸭绿江，去年登上了北京八达岭，今年我们也许去大连。

3、为了丰富员工的业余文化生活，我们今年将组织多种赛事让大家参与进来，各赛事均设三等奖，在愉悦身心的同时，还要给予物质奖励。比赛如：拔河、象棋、跳棋、扑克等，欢迎大家踊跃报名，为部门争光。

4、年终岁尾，为让努力工作一年，并且创造良好效益的员工过好春节，我们将组织大家聚餐开联欢，开开心心过大年。

5、对于平时表现突出，为饭店做出巨大贡献的优秀员工，我们将在饭店年终总结大会上给予表彰，颁发荣誉证书和奖金。

6、为规范管理，我将在各部门经理的协助和配合下，争取于20xx年9月28日富都饭店开业5周年之日，奉上《富都饭店管理手册》。

在此，我希望大家能够群策群力，广提合理化意见和建议，解决管理中存在的问题，也希望大家能树立主人翁责任感，真正以店为家。

各部门制定可行性培训计划，加大学习规章制度的力度，针对培训进行定期考核，遵循质检制度，保证服务高质量，以竞赛活动树立岗位标兵。培训采取走出去请进来的办法进一步对广大员工进行在岗培训，同时各部门要举行岗位大练兵，每月每季进行考核，巩固业务技能，提高服务质量。全方位加大管理力度，按照星级酒店的标准，继续完善各种规章制度，工作流程，逐步建立起以制度管人和以工资拉开档次为主要内容的奖罚激励管理机制。

认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防突发事件的工作，并制定应急预案；食品卫生工作常抓不懈，强调食品卫生的重要性；注意加强对设施设备的维修和保养工作；各部门一定要分工清楚，责任明确，充分发挥员工的积极性和主动性，做好安全检查和防范措施。

春风春色春光暖，新年新风新气象。新年伊始，面对新的机遇和挑战，我们一定要上下一心，团结一致，乘风破浪，勇往直前，加强管理，节支增效，我们要以饱满的精神，十分的热情迎接挑战，力争在20xx年再创辉煌！

**酒店员工工作计划篇八**

不预则废。不论事大事小，计划是酒店工作过程的第一步骤。计划是指对一个特定的时期内将要进行的工作进行预先的安排和布置的过程。凡事预则立。都应当有一个事先安排，假如估计到某事将可能发生突变，也要有一个预先的分析判断和应急准备。当然，大的事情有大的计划，这种计划往往还要形成文字;一些细小的事情未必以文字形式体现，也许在酒店管理人员的头脑中存在就够了但无论如何，计划是酒店工作过程中必不可少的一个步骤。

如何做和谁去做。具体而言，酒店计划就是指酒店管理者事先规划做什么。酒店计划应考虑3个重要问题。一是要做什么，为谁而做?二是要实现什么目标?三是实现既定目标，对组织的活动是如何进行管理?对这些问题的回答将确定酒店未来所有活动的方针。因此，制定好酒店的各种计划，酒店管理者首先和最重要的工作。计划可以全面合理地安排好其他一切工作，应该说，没有计划就不存在管理。

酒店计划有下列好处：

帮助管理者选择更加有效的经营管理方案，计划将迫使管理者作全面的思考。计划也提供了指导与评价下属工作状况和酒店经营实绩的标准与依据。

不做计划就是选择混乱，事实上。不实行计划管理就是实行危机管理。

可以从酒店不同管理层的角度，酒店计划是由酒店各层管理人员负责制定和实施的因此。来分析与把握酒店不同计划的类型及特点。

1、上层管理者

很难预测的因此这类战略性计划具有不确定性，即酒店集团总裁和酒店总经理制定酒店发展的全面和长期的计划。由于所涉及到外部环境包括法律变动、社会潮流、政府政策、经济发展、国际关系和客源需求数量与特点。需要不断调整。

2、中层管理者

制定本部门的业务行动计划。中层的计划主要与内部事务相关，即部门经理要以上层管理者提供的.酒店总目标和政策为指导。因而计划的不确定性就大大减少了这类计划在性质上也是长期的和创造性的中层管理者至少要制定为期一个月的本部门工作计划。

3、低层管理者

这包括员工工作时间安排和员工分工和工作要求等。低层管理者至少要制定为期一周的计划。即主管要做计划。计划期更短、内容更专门化和具体化。这一层的计划往往是客源或任务既定情况下的作业计划。

一项好的酒店计划应该包括六方面的内容：目标、措施、实施时间、负责人、预算、评估控制。

还需要注意下列几个方面的问题：要制定好一项酒店计划。

第一，也可时刻提醒管理人员去努力实现它容易在全体人员中沟通，并可作为工作检查的标准。

第二，因为计划是大家的行动目标与方案。

第三，这样才会有激励作用;又要具有挑战性，只有通过不断努力才能实现。这样才会有指导意义。

**酒店员工工作计划篇九**

20xx年8月10日，从踏入果岭的第一步开始明白一份工作的不易，所以在乎每一分收获，自进入酒店财务部做一名前台收银开始，近一年发言稿的工作和学习，在领导的带领下，在同事的帮助下，严格要求自己，自觉履行酒店规章制度和收银工作纪律，认真完成各项必须所要完成的工作内容，现将一年来的工作情况作以简要总结：

做为一名收银员，最重要的是要明白心中的责任，在领导的合理安排下，认真学习业务知识，从进前台的那一刻，深知前台是酒店的窗口，代表着酒店的形象，言行举止一定要严格要求自己，收银员工作纪律铭记在心，加快脚步熟悉前台的基本情况，从房态图到办理入住，从押金单到宾客账单，从小吧到杂项收费，从退房结账到发票统计，等等。每一步操作都认真地跟着老员工一步步学习，实践中虑心接受老员工对自己的批评和建议，坚持向领导和同事学习，取人之长补已之短，努力丰富自己，提高自己。

坚信一点：任何人没有贵贱之分，只有境遇，经验和基础的差异，从工作的开始尊重我们的职业，只有在我们为别人打工时尊重我们的工作，我们的职业，我们才会在自己的工作领域内，勤恳努力，有所成就。顾客是上帝，同事是兄弟，领导是家人，在果岭这个环境优美的大家庭里，我们相互尊重，相互学习，相互创造，部门与部门之间像接力赛一样，把关在每一个重要环节，为酒店创效益创佳绩。

记得章银环经理培训的“100-1=0”这个质量公式，在百分之百的用心服务中，要想客人之所疑，要替客人之所急，我牢牢记着质量公式的最后一句话：服务工作无小事，一切应从细节入手。正是这样，多为客人考虑一点，自己的服务质量将提高一点，一点点的积累，一点点的进步，不仅证实了自己的能力，也为收银工作中增添光彩，努力努力，顾客是上帝。当然，面客中难免出现差错，但要学会客服困难，遇到问题及时上报领导，在原则的基础上灵活处理。

可以从中学到很多包括做人做事的道理，这样就不会一直只停留在一个阶段，从工作的开始就给自己定一个方向，要做到什么程度是要给自己一个完美的交待，明确自己的目标，让自己更清楚自己正在做什么和下一步需要怎么做。通过自己的努力，10年8月份进入办公室工作，开始了解日夜审工作内容，办公室基本工作流程，办公室具体工作任务，销售工作总结在坚持收银员职责的同时牢记办公室人员工作职责，在领导的信任和同事的监督下，努力完成各项晋级考核，先将自己的目标画上一个完美的逗号，因为，这并不是自己所期望的，小小的认可将不断的激励自己前进，前进，现将明年工作计划作以简要概括：

(四)再接再厉，永创佳绩没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的收获，20xx年即将到来，近期前台人员少，已经停休，上班时间长，消耗体力大，努力解决人员流失问题，确保员工的休息时间，用最短的时间内招聘两名新员工。与各部门协调一致，共同进步。

以上是我个人的一个工作初步计划，可能具体的还不够完善和成熟，但是我会尽我最大努力去执行，请领导审核。如有不完整的地方不对的地方也请领导补充并及时加以指导。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn